



# Bibliotecarios reales para bibliotecas virtuales: la necesidad de asistencia humana en el entorno digital

Ángel Borrego Huerta  
[angelborrego@yahoo.es](mailto:angelborrego@yahoo.es)

Primer Premio



**Ángel Borrego Huerta**  
 (Vitoria 1973)

*licenciatura en Documentación por la Universidad de Salamanca y Premio Nacional de Fin de Carrera de Educación Universitaria, 1996-1997 (Primer Premio Nacional en los Estudios de Documentación).*

*En la actualidad es Profesor asociado de la Unitat Departamental de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona y documentalista en el departamento Infocenter de Europraxis Consulting (Barcelona).*

## Introducción

Nuestra profesión está asistiendo a una serie continua de cambios que conducen a su mejora. A estas alturas parece innecesario detenerse a enumerar los múltiples beneficios que las nuevas tecnologías han aportado al conjunto de nuestras vidas y, por lo que aquí nos ocupa, al mundo bibliotecario. Es evidente que los catálogos en línea son sustancialmente mejores que sus precedentes en fichas o que las bases de datos automatizadas resultan más eficientes que los índices impresos a los que recurriamos no hace tantos años. En esta línea, resulta obvio que el desarrollo de las bibliotecas digitales constituye un importante avance en nuestra disciplina, pues su continuo crecimiento contribuye a facilitar el acceso a la información y, consecuentemente, a incrementar su uso <sup>(1)</sup>.

Sin embargo, los avances tecnológicos –y la nuestra es una época que asiste a ellos de forma continua– dan lugar, además de a interesantes innovaciones que facilitan nuestras actividades cotidianas, al desarrollo de visiones futuristas

que, a menudo, quedan en eso: planteamientos utópicos que nunca llegan a plasmarse en la realidad. La proximidad de los cambios y su gran envergadura impide ver con claridad el presente e invita a elaborar proyecciones de futuro que probablemente nunca lleguen a materializarse. En demasiadas ocasiones se cae en un desmedido apasionamiento por las nuevas tecnologías.

La excesiva preocupación por los medios conduce a que se olvide la finalidad de los servicios bibliotecarios, que es lo que realmente debe preocupar a los profesionales: atender de la mejor manera posible las necesidades informativas de los usuarios. Buschman atribuye esta situación al elevado estatus que se concede a las nuevas tecnologías en nuestra sociedad <sup>(2)</sup>. Un prestigio que deriva de la filiación de estos nuevos medios con la racionalidad científica. Ésta sería la razón de que la profesión bibliotecaria haya optado a menudo por adoptar las nuevas tecnologías sin aplicar ningún tipo de crítica o reflexión, simplemente con el fin de elevar el estatus de la biblioteconomía al asociarla al prestigio del que gozan la ciencia y la tecnología en nuestra cultura.

Las elevadas partidas presupuestarias que muchas bibliotecas destinan a la adopción de nuevas tecnologías constituyen una buena muestra de este desproporcionado interés por los nuevos medios. Por desgracia, en demasiadas ocasiones estas nuevas aplicaciones no vienen a responder a las verdaderas demandas y necesidades de los usuarios, sino que únicamente se adquieren para satisfacer el prurito de modernidad de algunos gestores. Como consecuencia, en no pocos casos se realizan elevadas inversiones en la compra de medios cuya falta de éxito comercial convierte pronto en obsoletos. Del mismo modo, algunas publicaciones profesionales dedican grandes espacios al análisis prolijo y evaluación de las nuevas aplicaciones existentes en el mercado, en detrimento del interés por los usuarios y la satisfacción de sus necesidades a través de los servicios que se les prestan.

Incluso el vocabulario refleja la presunción que en ocasiones padece la profesión. El empleo de expresiones como "bibliotecas digitales" implica unas connotaciones de prestigio que la biblioteca tradicional no parece tener. Se diría que, para

algunos, la biblioteca tradicional es un lugar anticuado al que difícilmente nadie querrá acudir. Sin embargo, en lugar de trabajar para mejorar la imagen que la biblioteca pueda tener en determinados sectores, hay quien prefiere optar por darle la pátina de modernidad que términos como "digital" parecen conferir. En realidad, la expresión "biblioteca digital" es un tanto ambigua y, como señala Crawford, el término "colecciones digitales" resulta mucho más apropiado <sup>(3)</sup>. Lo que existe en la actualidad son, básicamente, colecciones digitales que mejoran el servicio ofrecido por las bibliotecas físicas, al facilitar la consulta de materiales que de otra forma no estarían accesibles.

El deslumbramiento causado por las nuevas tecnologías y la carencia de una reflexión crítica ha conducido a la aparición, en torno a las bibliotecas digitales, de una serie de mitos que a menudo se toman por futuras realidades: la gratuidad del acceso a la información, la desaparición del formato papel como soporte de la información o la creencia de que todo está en Internet son algunos de ellos.

## La mitificación de la biblioteca digital

Tal y como están las cosas no parece que la información digital vaya a ser, no ya gratuita, sino ni siquiera más barata de lo que lo era en papel. Como señala Anglada, la información digital que está accesible gratuitamente –básicamente la ofrecida por entidades sin ánimo de lucro y administraciones públicas– es la misma que ya se ofrecía sin costes en formato papel <sup>(4)</sup>. Además, algunas de las iniciativas de las asociaciones de editores apuntan a un futuro que nos lleva al "pago por visión", es decir, al desembolso de una cantidad de dinero cada vez que se consulta un documento digital <sup>(5)</sup>. De esta forma la información no sólo no se abarataría sino que su consulta devendría cada vez más cara y podría darse la paradoja de que el nuevo medio que debería ampliar las posibilidades de consulta de la información, en realidad limitase severamente el acceso a la misma.

En el futuro se mantendrán los elevados costes que en la actualidad requiere el mantenimiento de las bibliotecas físicas, que serán complementadas por las colecciones digitales pero no sustituidas por ellas. Así, en un contexto en el que los presupuestos bibliotecarios apenas se incrementan, además de hacer frente a las partidas tradicionales, habrá que destinar cada vez más recursos a las nuevas tecnologías. No hay que olvidar los elevados costes en infraestructuras, equipos y programas –cuya actualización requiere un desembolso constante– a los que tendrán que hacer frente las bibliotecas para afrontar el futuro digital. La elevada cuantía de estas inversiones reduce la posibilidad de adquirir documentos convencionales y limita severamente las posibilidades de acceder a la información tanto en nuestro entorno –donde las conexiones a menudo son todavía escasas, caras y lentas– como, especialmente, en los países en vías de desarrollo.

Tampoco parece factible que el formato electrónico vaya a sustituir, y ni siquiera a desplazar parcialmente, al papel. De hecho, resulta curiosa la paradoja que supone la enorme cantidad de textos escritos que ha generado el debate sobre el fin del libro en su formato actual. A menudo la neofilia respecto a las innovaciones tecnológicas a la que venimos haciendo referencia conduce a que no se observe que productos como el libro son tecnológicamente muy avanzados: su lectura no requiere de ningún tipo de fuente de energía, ofrece una elevada resolución, es fácilmente manejable y portable, etc. Por esta razón no resulta probable que sea sustituido, al menos en un futuro inmediato, por las nuevas versiones digitales que, en distintas variantes, aparecen cada poco tiempo. Resulta que lo nuevo no siempre es mejor, de la misma forma que un producto relativamente antiguo, como el libro impreso, continua cumpliendo plenamente su labor como vehículo transmisor del conocimiento.

Otro de los mitos más extendidos en torno a las bibliotecas digitales es el de que todo está en Internet. El empleo de fuentes electrónicas ha aumentado las expectativas de los usuarios, hasta el punto de que muchos de ellos llegan a creer que cualquier información que necesiten la encontrarán en la red. Sin embargo, no es cierto que todo el conocimiento esté en Internet ni es probable que lo esté en un futuro inmediato. Las

razones estriban en la lentitud y elevados costes de los procesos de digitalización y en el hecho de que los documentos impresos que hoy manejamos están sujetos a unos derechos de autor que no pueden ser obviados. Sin embargo, la creencia de que en Internet se encuentran las respuestas a todas nuestras preguntas ha llevado a que se reduzca la consulta de fuentes en papel –puesto que se entiende que no aportarán nada nuevo a la información disponible en línea– e, incluso, a que se obvie la posibilidad de acudir a fuentes electrónicas que no suministran el texto completo de los documentos.

Cualquiera de los temas que venimos enumerando resulta lo suficientemente atractivo como para ser desarrollado con más detenimiento. Sin embargo, queremos centrarnos ahora en otro mito, en nuestra opinión tan falso como los anteriores, que se ha desarrollado alrededor de la biblioteca digital: la desaparición de las funciones intermediadoras del bibliotecario, especialmente el de referencia, en el entorno digital.

## El supuesto fin de la función intermediadora del bibliotecario

El desarrollo de las nuevas tecnologías ha supuesto importantes cambios, tanto cuantitativos como cualitativos, en los servicios bibliotecarios de referencia. Cuantitativos porque han puesto a nuestra disposición la posibilidad de acceder a una enorme cantidad de recursos informativos en una variada gama de temas. Y cualitativos porque han permitido que el acceso a todos estos conocimientos no sea patrimonio exclusivo de los bibliotecarios o profesionales de la información, que durante mucho tiempo han detentado el acceso a ésta, sino que han facilitado que los usuarios finales se hayan lanzado a la búsqueda de las informaciones que les resultan de interés, con diferentes resultados en función de sus distintas habilidades.

La facilidad de acceso a los recursos informativos ha llevado a los usuarios a obviar al bibliotecario, cuyo papel como intermediario entre el

usuario y la información parece haber quedado seriamente dañado. En la bibliografía en lengua inglesa ha aparecido un antipático neologismo, *desintermediación*, para hacer referencia a este fenómeno <sup>(6)</sup>. Edwards, Day y Walton han identificado factores sociológicos –la enseñanza a distancia, el teletrabajo-, tecnológicos –la posibilidad de acceso al texto completo de muchos documentos, la disponibilidad de ordenadores personales-, económicos –la caída del precio de los equipos, el gasto que supone la existencia de intermediarios- y políticos –la globalización, la generalización de la enseñanza universitaria- que se encontrarían detrás de esta tendencia <sup>(7)</sup>.

Se estaría en camino de llegar a la situación –deseable según algunos- de que cada usuario sea su propio bibliotecario de referencia. Parece que el modelo al que estamos irremediablemente abocados es el de un usuario autosuficiente que, gracias al elevado grado de amigabilidad de los sistemas y la disponibilidad de sistemas de ayuda que puede utilizar cuando encuentre dificultades, puede acceder a la información que necesita sin ningún tipo de intermediario.

Obviamente, es bueno que los usuarios adquieran habilidades en la búsqueda de información que les permitan independizarse del bibliotecario. Se trata de una situación que deviene insoslayable en algunos casos, como el de los investigadores universitarios, para quienes la búsqueda de información es una actividad cotidiana. De hecho se trata de un fenómeno que no es en absoluto nuevo y que ha dado lugar, por ejemplo, a la existencia de colecciones abiertas a las que el usuario puede acceder directamente. Sin embargo, la aparición de nuevas herramientas de búsqueda y la mejora de las habilidades del usuario en la obtención de información no tienen porque implicar una desaparición de la labor intermediadora del bibliotecario. Aparte de algunas excepciones como la que acabamos de citar no parece ni posible ni deseable la desintermediación: implica una infravaloración de la labor del bibliotecario de referencia y representa un esfuerzo inútil para los usuarios.

Por un lado, detrás del concepto de desintermediación subyace el escaso valor que se otorga a la labor del bibliotecario de referencia. Se da por hecho que su trabajo se limita a la mera búsqueda

de datos y que los usuarios finales que utilizan esporádicamente sistemas de búsqueda de información alcanzarán un dominio de los mismos similar al que puede tener un bibliotecario cuya actividad profesional requiere el manejo constante de estas herramientas. Por desgracia, esta escasa valoración del profesional de referencia ha surgido en demasiadas ocasiones desde el propio mundo bibliotecario. Al mismo tiempo, el hecho de que los usuarios inexpertos busquen información por su cuenta no se justifica en función del tiempo y del esfuerzo que requiere el aprendizaje de estas actividades, por lo que parece improbable que sean muchos los usuarios finales que decidan realizar sus búsquedas de información.

En determinados círculos se está planteando la posibilidad de llevar a cabo una progresiva sustitución de los servicios de referencia gestionados por personas por otros gestionados por máquinas. Autores como Heckart asumen como inevitable la desaparición de la asistencia humana en el trato con los usuarios <sup>(8)</sup>. Para él, en un futuro no demasiado lejano todas las interacciones con el usuario tendrán lugar a través del ordenador. Esta posibilidad no tendría mayor importancia si, realmente, los usuarios fueran capaces de resolver sus necesidades informativas por su cuenta gracias a los motores de búsqueda que sustituirían al personal de referencia. Sin embargo, está por ver que esto sea cierto. En realidad, lo que parece estar produciéndose es un retroceso ante el empuje de las compañías privadas que trabajan en el desarrollo de software para usuarios finales. Unas empresas que, como el propio Heckart asegura, están realizando inversiones millonarias en el desarrollo de sistemas interactivos. Inversiones que, obviamente, esperan ver recompensadas.

Nos encontramos ante una situación que no es nueva y que ya ha tenido un claro precedente en la privatización por parte de muchas bibliotecas de los procesos de conversión retrospectiva de sus catálogos. Las bibliotecas no son ajenas al contexto social en el que se sitúan ni permanecen impermeables a los criterios de gestión economicista que imperan en algunos sectores de nuestra sociedad. Los servicios bibliotecarios se habían regido hasta ahora por un ideal de servicio que parece en peligro tras la llegada al

mundo bibliotecario de un modelo de gestión empresarial basado en la obtención de beneficios. Un modelo que, sin duda, ha realizado aportaciones positivas, como la concienciación sobre la necesidad de realizar una gestión más eficiente de los recursos. Sin embargo, en ocasiones se ha ido demasiado lejos, al implantarse valores comerciales que, a menudo, no están teniendo en cuenta que la rentabilidad se está consiguiendo a costa de un descenso de la calidad en los servicios prestados. En esta línea algunos administradores han visto en los motores de búsqueda la solución ideal para reducir los elevados gastos en personal que tienen que afrontar <sup>(9)</sup>.

## La esencia del servicio de referencia

Para entender por qué es necesario que exista una persona detrás de un servicio de referencia es conveniente, en primer lugar, comprender la naturaleza de este servicio. En muchas ocasiones el verdadero objetivo del bibliotecario de referencia no es tanto el de proporcionar respuesta a las preguntas planteadas por los usuarios, como el de eliminar el bloqueo que les impide solventar sus necesidades de información. En efecto, como habrá podido comprobar cualquier bibliotecario encargado de este servicio, a menudo el usuario llega sin saber qué es lo que realmente desea y la labor del bibliotecario consiste en guiarle en el proceso de determinar cuál es su necesidad de información, una tarea que difícilmente puede ser llevada a cabo por una máquina. Cuando el usuario no es capaz de describir acertadamente su necesidad de información resulta difícil que pueda dar unas órdenes medianamente coherentes al sistema de recuperación de la información. En última instancia, los sistemas automatizados podrían ser válidos para atender a aquellos usuarios que plantean cuestiones simples o incluso de una dificultad media. Sin embargo, parecen poco eficaces a la hora de atender consultas más complejas o que se convierten en complejas por la forma confusa en que son planteadas.

Por otro lado, la dificultad a la hora de dar respuesta a una demanda de información no depen-

de únicamente de la sencillez o complejidad de ésta, sino que se ve influenciada en gran medida por las circunstancias del usuario. Por esta razón es posible que una misma necesidad informativa, planteada por diferentes personas, dé lugar a respuestas diferentes. Difícilmente podrá el usuario final plantear cuestiones de este tipo a una máquina, del mismo modo que resulta extremadamente complicado creer que ésta será capaz de interpretarlas.

## A más información, mayor necesidad de profesionales

Parece evidente que, cuanto más información esté disponible, más necesaria será la figura del bibliotecario, del gestor de la información, que facilite al usuario la labor de desenvolverse en una selva de datos en la que, debido no sólo al aumento de la información sino a la duplicación de la misma, resulta cada vez más difícil moverse con agilidad.

Hay que tener en cuenta que buscar información en Internet con un buscador no es lo mismo que buscar en el catálogo de una biblioteca. Internet carece de la coherencia y la facilidad de uso de una unidad de información. En una biblioteca existe una política de desarrollo de la colección que guía el proceso de selección de los fondos y una organización de éstos según unos criterios profesionales. Internet no cumple estos criterios de selección y organización por lo que, como señalan Kuny y Cleveland, en contra de lo que piensan algunos, la red no es una gran biblioteca digital <sup>(10)</sup>. Difícilmente los motores de búsqueda cumplirán la misión de guiar al usuario en la búsqueda de información con el mínimo de calidad que les permita equipararse al bibliotecario humano: la selección de los documentos que deben ser indizados resulta a menudo arbitraria, la indización es pobre, no existe ningún tipo de control de autoridades, etc. Resulta apropiado preguntarse hasta qué punto es útil un motor de búsqueda que, a una petición por parte de un usuario, responde con un listado de varios cientos de miles de páginas web, muchas de ellas repetidas y algunas ya inexistentes, ordenadas según criterios que en ocasiones resultan tan

espurios como el pago de una cantidad de dinero por aparecer en los primeros lugares. En este sentido, las nuevas herramientas automatizadas de búsqueda no sólo no vienen a sustituir a los bibliotecarios, sino que ponen de manifiesto la necesidad de que éstos creen nuevas herramientas que agilicen los procesos de búsqueda de información.

La realización de tareas de análisis documental por personas de carne y hueso es sensiblemente más cara y lenta que la elaborada por máquinas <sup>(11)</sup>. Sin embargo, también es cierto que los sistemas eficaces de búsqueda de información son los que conllevan la existencia de sistemas de catalogación, indización y elaboración de resúmenes de forma humana.

Por un lado, el coste de gestionar una cantidad de información que crece constantemente es cada vez más elevado. Por otro lado, resulta evidente que por mucha gente que pongamos a trabajar en la indización de la enorme cantidad de documentos que existen en Internet –y es evidente que los medios disponibles no darán para una plantilla muy amplia– no podremos acercarnos ni de lejos a los resultados que es capaz de alcanzar un robot. Sin embargo, dada la escasa calidad que demuestran éstos últimos conviene plantearse hasta qué punto no es útil reducir la cantidad en beneficio de la calidad. Al fin y al cabo resulta discutible cual es la utilidad de indizar toda la red. Muchos datos no sólo están duplicados, sino repetidos innumerables veces, y buena parte de la información disponible tiene un carácter tan efímero que es factible preguntarse hasta qué punto el esfuerzo de indizarla no es baldío.

Aunque en la actualidad los buscadores de información resultan gratuitos para el usuario final –ya que se mantienen a través de la publicidad– es probable que en el futuro esta situación cambie. Parece previsible que con el paso del tiempo se llegue a una situación en la que existan herramientas de distintas calidades y que la consulta de los mejores instrumentos requiera el pago de una tarifa. En opinión de Lynch, en el futuro convivirán dos niveles de indización en el mundo electrónico: uno desarrollado por personas, que será de calidad similar a la organización de una biblioteca en la actualidad y cuya con-

sulta será de pago, y un segundo generado automáticamente por máquinas y que tendrá unas características similares a las de los sistemas actuales, es decir, de menor calidad y gratuito para los usuarios finales al autofinanciarse mediante publicidad <sup>(12)</sup>.

## La necesidad de formación

La posibilidad que tiene el usuario final de acceder a fuentes de información electrónicas no sólo no ha eliminado la exigencia de que siga existiendo la figura del bibliotecario de referencia sino que ha acrecentado la necesidad de que desarrolle algunas de sus competencias, especialmente en el terreno de la formación de usuarios.

A pesar del tiempo, cada vez más elevado, que se dedica a la educación reglada, lo cierto es que pocos alumnos reciben una formación adecuada sobre cómo buscar información. Aunque algunos usuarios preferirán abordar por su propia cuenta el aprendizaje del manejo de las herramientas de búsqueda de información, a muchos otros será necesario iniciarles incluso en los conocimientos más básicos. Dada la enorme popularización de la informática, la mayoría de los usuarios finales –aunque no todos– posee los conocimientos necesarios para desenvolverse de forma más que aceptable con un ordenador. Sin embargo, el número de usuarios con los conocimientos semánticos y sintácticos adecuados para llevar a cabo una búsqueda que dé lugar a unos resultados relativamente buenos es mucho menor. Se trata de usuarios que necesitan una formación en la ejecución de órdenes, empleo de operadores boléanos, etc. Cuando pensamos en usuarios con los conocimientos conceptuales del proceso de búsqueda necesarios para solventar necesidades complejas resulta evidente que ya estamos hablando de un conjunto de personas relativamente reducido. Son pocos los usuarios que restringen las búsquedas cronológicamente o en función del idioma de los documentos y menos aún los habituados a recurrir a tesauros o listados de encabezamientos de materia que les sean útiles a la hora de identificar sinónimos y términos generales y específicos con los que solventar las situaciones de silencio y ruido documental.

La llegada de los nuevos medios no sólo ha acentuado la necesidad de formación en el manejo de herramientas de búsqueda. Otro de los aspectos que ya en el pasado era importante, pero que ha ganado peso específico con las nuevas tecnologías, es la necesidad de instruir a los usuarios en el enjuiciamiento crítico de las informaciones localizadas. El desarrollo de Internet ha incrementado de forma espectacular la cantidad de datos accesibles, pero lo ha hecho de forma paralela a como ha aumentado la dificultad de juzgar su veracidad. Un usuario primerizo puede caer en la tentación de aceptar sin mayor inconveniente que una información es cierta simplemente porque está en la red, especialmente si esa información coincide con lo que le agradaría encontrar. La labor del bibliotecario como formador que enseña a juzgar críticamente las fuentes y la información obtenida de ellas es otro de los principales ejes de actuación del bibliotecario en el entorno digital.

Al mismo tiempo, el bibliotecario debe ayudar al usuario a moverse en el gran océano de datos que tenemos a nuestro alcance. El aumento de la cantidad de información disponible permite a los usuarios acceder en muy poco tiempo a unos resultados muy amplios que en muchas ocasiones les abruma. El bibliotecario ha de asistir al usuario en la gestión de esa información para convertirla en conocimiento: debe ayudarle a sintetizar todos los datos obtenidos hasta configurar un lote informativo acorde a las necesidades de información que le impulsaron a iniciar la búsqueda.

## El coste de la información

Como ya hemos comentado el formato digital no está abaratando el acceso a la información, e incluso en algunos casos lo está encareciendo. Esta circunstancia ejerce también un importantísimo freno en el acceso directo de los usuarios finales a la información. Si bien es cierto que hasta ahora la información no era gratuita, muchos usuarios la percibían como tal ya que eran las bibliotecas las que asumían los costes que representa su adquisición y gestión <sup>(13)</sup>. Resulta difícil imaginar que el mercado de usuarios finales que decidan acceder sin intermedia-

rios a la información aumentará de forma significativa mientras tengan que pagar por su consulta. Más bien parece plausible que la gran mayoría seguirá accediendo a la información a través de los servicios ofrecidos por las bibliotecas, entre los cuales ha de incluirse la presencia de un bibliotecario de referencia que cumpla las expectativas del usuario: localizar la información que éste necesita en un plazo breve de tiempo y con un esfuerzo mínimo por parte del usuario.

## La especialización en el servicio

El desarrollo de búsquedas por parte de los usuarios finales repercutirá en una mayor necesidad de especialización y conocimiento de las herramientas disponibles por parte de los bibliotecarios. Esta necesidad se deberá no sólo al aumento de la cantidad de datos disponibles y la relativamente escasa calidad de los instrumentos existentes para moverse en el proceloso mar que es Internet. Ocurrirá que estos instrumentos permitirán a los usuarios resolver sus necesidades de información más básicas, pero quedarán para el bibliotecario las cuestiones más complejas y aquellas a las que hay que dedicar un mayor tiempo. Entre los aspectos positivos que la nueva situación nos trae, se encuentra el hecho de que los bibliotecarios encontrarán una mayor satisfacción profesional al poder utilizar sus conocimientos en la resolución de cuestiones complejas.

En definitiva, no sólo será necesario que sigan existiendo bibliotecarios de referencia sino que éstos tendrán que estar muy bien preparados. Su labor experimentará un cambio similar al vivido por el catalogador a partir del desarrollo de la catalogación compartida. El desarrollo de los catálogos colectivos no sólo no ha dado lugar a la desaparición de la necesidad de tener conocimientos de catalogación, sino que éstos cada vez son más necesarios. Es cierto que al introducir nuevos documentos en el catálogo el bibliotecario se encuentra con que muchos de ellos ya están en la base de datos y sólo debe añadir las informaciones locales. Sin embargo, se da la circunstancia de que aquellos que no están en el catálogo, al no estar disponibles en ninguna otra

biblioteca de la red, son precisamente los que presentan unas características peculiares y por ello resultan más difíciles de catalogar. De la misma forma, la posibilidad que se brinda a los usuarios finales de realizar búsquedas por su propia cuenta les permitirá resolver las necesidades más sencillas pero aquellas más complejas quedarán reservadas al profesional.

## Conclusión

No se trata, en definitiva, de tener prejuicios hacia las novedades tecnológicas, pero tampoco se debe caer en el prejuicio de idolatrar la novedad. Los nuevos medios están realizando importantes contribuciones a la mejora de nuestro trabajo, pero en ocasiones se mitifican sus posibles aportaciones y se magnifican las consecuencias de su empleo, como ocurre al hablar de la desaparición de la función intermediadora del bibliotecario de referencia. Es cierto que los medios electrónicos permitirán a muchos usuarios resolver por su cuenta sus necesidades informativas. Esto ocurrirá, por ejemplo, con las preguntas más sencillas, como las que requieren simplemente la localización de datos factuales. También será el caso de aquellas personas que dedican mucho tiempo a estas actividades por lo que deciden aprender a utilizar los nuevos medios, o aquellas que prefieren el anonimato que otorga el trato con una máquina. Sin embargo, resulta utópico pensar que todo el mundo alcanzará unas dotes en el manejo de las fuentes de información que le permitan prescindir totalmente del bibliotecario. Y no porque carezcan de la capacidad de aprender, sino porque no parece que todo el mundo tenga interés en ello ni haya realmente una necesidad de que cada persona se convierta en su propio bibliotecario de referencia. Hay que entender que los usuarios finales tienen un trabajo que no consiste en buscar información y que lo que realmente quieren es obtener la información que necesitan con un coste mínimo en tiempo y esfuerzo.

Como muy bien apuntan Crawford y Gorman, incluso en el caso de que todo el mundo pudiera aprender a llevar a cabo todas sus reparaciones eléctricas o de fontanería resultaría un tanto absurdo que lo hicieran, a la vista del desequilibrio existente entre el tiempo y esfuerzo que

requiere ese aprendizaje y el número de ocasiones en que habrá que recurrir a esos conocimientos <sup>(14)</sup>. Más absurdo aún resultaría ver a electricistas y fontaneros abogando por la desintermediación en su profesión, es decir, pidiendo que cada cual realice sus propios trabajos eléctricos y de fontanería. Sin embargo, por increíble que parezca, se trata de algo que en ocasiones ocurre en el mundo bibliotecario.

En el futuro la misión de los servicios bibliotecarios –mediar entre los usuarios y la información– seguirá siendo la misma. El progreso tecnológico únicamente producirá modificaciones en los servicios que las bibliotecas ofrecen para cumplir esa finalidad. En algunos casos ya han puesto en marcha iniciativas que pretenden dar respuesta a los cambios experimentados en su entorno. En nuestro país el desarrollo de servicios de referencia por correo electrónico, como “Pregunte: la biblioteca responde” pone de manifiesto los intentos de adaptarse a la nueva realidad <sup>(15)</sup>. En el ámbito internacional, Tennant describe las características de servicios similares puestos en marcha en el mundo anglosajón no sólo a través del correo electrónico, sino también mediante videoconferencia de tal forma que la interacción es en tiempo real <sup>(16)</sup>.

En definitiva, no sólo no desaparece la necesidad del bibliotecario, sino que ésta se acentúa ya que la cantidad de información aumenta y los sistemas que permiten su recuperación no se desarrollan a la misma velocidad, por lo que encontrar la información pertinente deviene cada vez más complicado. Al mismo tiempo, es necesario tener en cuenta que el trabajo del bibliotecario de referencia no se limita a la búsqueda de datos y que sus tareas en los ámbitos de la orientación y la formación ganan en importancia. Por un lado debe ayudar al usuario a determinar la naturaleza de su necesidad de información y a juzgar la respuesta adecuada a esa necesidad en función de sus circunstancias. Al mismo tiempo, es necesario que forme a los usuarios en el manejo de las herramientas de búsqueda y en la valoración crítica de las informaciones obtenidas. La existencia de profesionales que lleven a cabo estas tareas continúa siendo primordial.



## Notas

- (1) El lector interesado en un recorrido histórico por el desarrollo de las bibliotecas digitales desde los años sesenta que incluye algunas previsiones bastante optimistas sobre las posibilidades de búsqueda en Internet para los próximos años puede acudir a Schatz, Bruce R. Information retrieval in digital libraries: bringing search to the net. *Science* 275 (5298), 1997, 327-334.
- (2) Buschman, John. Librarians, Self-Censorship, and Information Technologies. *College and Research Libraries* 55 (3), 1994, 221-228.
- (3) Crawford, Walt. The danger of the digital library. *The Electronic Library* 16 (1), 1998, 28-30.
- (4) Anglada i de Ferrer, Lluís M<sup>a</sup>. Biblioteca digital: ¿mejor, peor o sólo distinto?. *Anales de Documentación* nº 3, 2000, 25-39
- (5) Crawford, Walt. Paper persists: why physical libraries still matter. *Online* 22 (1), 1998, 42-48.
- (6) Fourie, Ina. Should we take disintermediation seriously? *The Electronic Library* 17 (1), 1999, 9-16.
- (7) Edwards, Catherine; Day, Joan; Walton, Graham. Disintermediation in the year 2010: using scenarios to identify key issues and relevance of IMPEL2 eLib project. *Online Information 96: 20th International Online Information Meeting*. Oxford: Learned Information, 1996, 357-361.
- (8) Heckart, Ronald J. Machine help and human help in the emerging digital library. *College and Research Libraries* 59 (3), 1998, p. 250-259.
- (9) Lipow, Anne G. Serving the remote user: reference service in the digital environment [en línea]. *Information Online & On Disc* 99 <<http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>> [Consulta: 22 de agosto de 2001]
- (10) Kun, Terry; Cleveland, Gary. The digital library: myths and challenges. *IFLA Journal* 24 (2), 1998, 107-113.
- (11) Arms, William Y. Automated digital libraries: *D-Lib Magazine* 6 (7/8), 2000.
- (12) Lynch, Clifford. Searching the Internet. *Scientific American* 276 (3), 1997, 44-48
- (13) Tenopir, Carol. Trends in end user searching. *Library Journal* 121 (20), 1996, 35-36.
- (14) Crawford, Walt; Gorman, Michael. *Future libraries: dreams, madness & reality*. Chicago, London: American Library Association, 1995, 107-109.
- (15) Saorín, Tomás. Una fórmula para Internet: productos cooperativos. La experiencia de "Pregunte, las bibliotecas responden". *Educación y biblioteca* nº 122, 2001, 44-50.
- (16) Tennant, Roy. Of human and humane assistance. *Library Journal* 124 (11), 1999, 30-31.

